



Anna ryöstön tapahtua

**Henkeä
uhkaavissa
tilanteissa
on sankarin
leikkiminen
ehdottomasti
kielletty.**

teksti ERJA ELO | kuva ISTOCKPHOTO

Kesken rauhallisen aamupäivän apteekkiin ryntää tummiin vaatteisiin pukeutunut pari-kolmekymppinen mies. Teräseella uhaten hän vaatii henkilökunnalta huumaavia lääkkeitä.

– Sillä hetkellä työntekijöiden mielessä on todennäköisesti vain yksi ajatus: ”*Tämä ei voi olla totta!*”, sanoo Työterveyslaitoksen tutkija, psykologi **Tuula Leino**, joka on tutkinut työväkivaltaa kymmenen vuoden ajan.

Hän neuvoo säikähtänyttä hengittämään pari kertaa syvään, sillä se auttaa rentoutumaan. Sen jälkeen on toteltava käskyjä.

– Ryöstäjä on päättänyt saada lääkkeitä ja

hänellä on mielessään käsikirjoitus tapahtumien kulusta. Jos sitä yritetään vastustaa, hän on valmis käyttämään asettaan. Kaikki sankariteot kannattaa unohtaa, koska mikään saalis ei ole oman terveyden tai hengen arvoinen.

Vaikka tilanne pelottaa, kannattaa pyrkiä näyttämään ulospäin mahdollisimman tyyneeltä. Rikollista ei saa katsoa silmiin, eikä hänelle saa puhua, ellei hän sitä erikseen pyydä. Lauseet on hyvä pitää lyhyinä ja selkeinä.

Vastapuolen elekieltä kannattaa pitää silmällä. Hän on hermostumassa, jos kädet puristuvat nyrkkiin, lihakset jännittyvät, hengitysrytmi kiihtyy tai puhe muuttuu aggressiivisemmäksi. Silloin kannattaa pyrkiä

käyttäytymään itse erityisen nöyrästi, mutta jämäkän ammatillisesti, koska se saattaa rauhoittaa ryöstäjän.

Hyökkääjän sekavasta käytöksestä voi päätellä, onko hän juovuksissa tai huumeissa. Alkoholia tai kannabista nauttineen tunnistaa hajusta, huumeiden käyttäjän tuijottavasta katseesta tai pupillien koosta. Arvaamattomin, ja siksi myös vaarallisin, on amfetamiinista valtavat voimat saanut henkilö, jonka rauhoittamiseen tarvittaisiin kaksi poliisipartiota.

– Kovia aineita käyttävien ryöstäjien kanssa täytyy olla erityisen varovainen ja rauhallinen, Leino korostaa.

Tuntomerkit talteen vaikka pelottaa

Leino neuvoo työntekijöitä pitämään kädet koko ryöstön ajan näkyvillä. Apteekin kannalta tämä voi olla hankalaa, koska varsinaiset huumeet säilytetään usein takatiloissa, jopa kassakaapissa. Yhä useammassa apteekissa lääkkeet keräilee apteekkirobotti, jonka sisältämiin lääkepakkauksiin on vaikea päästä käsiksi nopeasti. Käytäntö tulee selittää ryöstäjälle rauhallisesti.

Jos lääkkeitä on haettava kauempaa, askeleet on syytä pitää rauhallisina, koska nopeat liikkeet ja säntäily saattavat hermostuttaa ryöstäjän.

Vaaratilanteiden varalta monissa apteekkeissa työpisteet on järjestetty niin, henkilöstöllä on avoin reitti ulko-ovelle ja siten mahdollisuus paeta. Leino ei kuitenkaan suosittele pakenemista kesken ryöstötilanteen, koska se sekoittaa käsikirjoituksen.

– Ryöstön pitää vain antaa tapahtua, hän tiivistää.

Jos apteekissa on hälytysnappi, sitä voi painaa, mutta ehdottoman huomaamattomasti. Ellei se onnistu, apua hankitaan vasta hyökkääjän poistuttua. Hänen peräänsä ei saa missään tapauksessa lähteä. Tarkkailua jatketaan katsomalla ikkunasta, mihin suuntaan ja millä kulkuneuvolla hän poistuu.

Tällaisia tilanteita varten apteekkien ikkunoissa ei kannattaisi olla suuria mainoksia. Suora näköyhteys ulkoa sisälle voi myös tehdä apteekista vähemmän houkuttelevan ryöstökohteen.

Tekijän tuntomerkeistä kannattaa painaa mieleen ainakin ikä, pituus, ruumiinrakenne, vaatetus, ihonväri ja puheen mahdollinen aksenti. Jos ryöstäjiä on useampi, ryöstön kohteeksi joutuneen kannattaa keskittyä päätekiijään ja muiden asiakaspalvelijoiden tämän

apureihin, koska uhkatilanteessa ihminen ei kykene havainnoimaan suurempaa joukkoa.

Ryöstön aikana apteekissa olleet asiakkaat ovat tärkeitä silminnäkijöitä, joten heitä ei saa päästää lähtemään ennen poliisin tuloa tai ainakin heiltä on pyydettävä yhteystiedot.

Jokainen reagoi omalla tavallaan

Väkivallan uhka aiheuttaa jokaiselle jälkioireita. Traumaattinen kriisi alkaa shokkivaiheesta, jossa ihminen jää kiinni alkujärkytykseen. Viimeistään kolmen päivän kuluttua alkaa reaktiovaihe, johon voi kuulua pelkoa, masennusta, syyllisyyttä, kiukkua tai vihaa. Lopuksi on vuorossa käsittelyvaihe, jolloin ihminen alkaa ymmärtää tunteitaan.

Ryöstötilanteissa väkivalta kohdistuu usein yhteen ihmiseen. Työkavereiden tulisi mennä heti tilanteen rauhoituttua juttelemaan hänelle ja pitää hänestä huoli. Illalla kannattaa soittaa hänelle vielä kotiin.

– Peruseriaate on se, että ryöstöä seuraavana päivänä tullaan normaalisti töihin, eikä jäädä kotiin pelkäämään seuraavaa asiakasta, Leino sanoo.

Jokainen ihminen reagoi väkivaltaan tai sen uhkaan yksilöllisesti, mutta yleensä naisilla tunteet ovat enemmän pinnassa kuin miehillä, jotka saattavat helposti vähätellä jälkipuinnin tarvetta.

Uhkatilanne saattaa kuitenkin alkaa vaihata jälkikäteen. Psykkisen stressin kalvama ihminen on levoton, ärtynyt, epämääräisen ahdistunut ja näkee painajaisia. Pitkään jatkuvat oireet voivat johtaa päihteiden käyttöön tai masennukseen. Tällöin on otettava yhteyttä työterveyshuoltoon.

Leino neuvoo tekemään uhkatilanteista kirjallisen ”*tapahtumaraportin*”, jonka avulla tapahtunutta voidaan purkaa. Samalla työpaikalle tulee kerättyä tietoa uhkatilanteiden määrästä ja laadusta.

Työnantaja vastaa turvallisuudesta

Suomessa runsas 110 000 henkilöä eli viisi prosenttia kaikista työssäkäyvistä joutuu vuosittain työssään uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi. Työväkivalta tarkoittaa sanallista loukkaamista, uhkaamista tai pahoinpitelyä työhön liittyvissä oloissa niin, että työntekijän turvallisuus, hyvinvointi tai terveys vaarantuu.

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantaja suojelemaan työntekijää väkivallalta ja

sen uhalta. Lain 27§:n mukaan työolosuhteet on järjestettävä siten, että ne ehkäisevät väkivaltilanteita. Tämä tarkoittaa esimerkiksi väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavia turvallisuusjärjestelyitä tai -laitteita sekä mahdollisuutta avun hälyttämiseen.

Apteekin työntekijöiden riskiä joutua väkivallan kohteeksi lisäävät rahan ja lääkkeiden käsittely. Väkivallan uhka korostuu, kun työskennellään yksin tai pienessä porukassa, ja kun työvuorot ajoittuvat aikaiseen aamuun tai myöhään yöhön. Väkivallan uhka on keskimääräistä suurempi alueella, jolla on vähän muuta liiketoimintaa tai asutusta.

Työväkivallan ennaltaehkäisyksi työpäikalle on hyvä koota työryhmä ennakoimaan uhkatilanteita. Se voi pohtia, millaisia vaaratilanteita asiakaskunta voi aiheuttaa, ja millä erilaisilla toimintatavoilla uhkaavista tilanteista selvitään.

Hälytyslaitteiden toimivuus kannattaa testata säännöllisesti. Apteekin kännykkä ja hälytysnapit täytyy säilyttää aina samassa paikassa. Pienet, yksinkertaisilta kuulostavat asiat voivat parantaa työturvallisuutta.

– Kun sekaisin oleva ihminen raivostuaan hyökkää, hän käyttää niitä aseita, jotka ovat näkyvissä. Siksi kyniä ei kannata pitää rintataskussa tai saksia tiskillä. Pitkät hiukset kiinni, huivit ja korut pois kaulasta, ettei niitä voi käyttää kuristamiseen, Leino neuvoo. ■

Aiheesta lisää:

Saarela K. L., Isotalus N., Salminen S., Vartia M., Leino T.: *KAURIS - kartoita uhkaavat työväkivaltariskit*. Työterveyslaitos 2009.

”Kovia aineita käyttävien ryöstäjien kanssa täytyy olla erityisen varovainen ja rauhallinen.”